

RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2019800198

Comunicación CARE <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>

mar 5/02/2019 8:26 a.m.

Elementos enviados

Cc:Comunicación CARE <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>; Certifica CRC <certifica@crcom.gov.co>; Comunicación CARE <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>; CORREO@CERTIFICADO.4-72.COM.CO <CORREO@CERTIFICADO.4-72.COM.CO>;

📎 1 archivos adjuntos (1 MB)

Respuesta Email Firmado 2019800198 - 05022019.pdf;

RADICACION DE SALIDA No. 2019502689

Rad. 2019800198

Cod. 4000

Bogotá D.C.



REF. Condiciones de prestación de servicios postales.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación con radicado 2019800198, en la cual nos pone en conocimiento sobre su inconformidad por la pérdida de un objeto postal y la indemnización asociada al mismo.

Así mismo, hemos conocido la respuesta dada por el operador INTER RAPIDÍSIMO S.A. el pasado 10 de enero de 2019, en relación con su caso.

Con el fin de orientarle frente a su caso, inicialmente le informamos que la Ley 1369 de 2009 "Por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones", establece las condiciones generales que configuran la prestación de estos servicios, así como lo pertinente a las entidades encargadas de su regulación.

Así, el numeral 3 del artículo 25 de esta ley establece el derecho de los usuarios de servicios postales a percibir indemnizaciones y el punto f) hace énfasis en las condiciones de indemnización para el servicio de mensajería expresa.

"(...)

f) Los operadores de mensajería expresa responderán por la pérdida, avería o expoliación de los envíos y demás objetos postales confiados a su cuidado y manejo así:

i) En el servicio de mensajería expresa, la indemnización por pérdida, expoliación o avería, será de cinco (5) veces el valor de la tarifa pagada por el usuario, hasta un máximo de un (1) salario mínimo mensual legal vigente, más el valor asegurado del envío.

ii) En el servicio de mensajería expresa en conexión con el exterior, la indemnización por pérdida, expoliación o avería será de cinco (5) veces el valor de la tarifa pagada por el usuario, hasta un máximo de dos (2) salarios mínimos mensuales legales vigentes, más el valor asegurado del

envío.”

En esa línea, el artículo 22 de la Resolución CRC 3038 de 2011, compilado en el artículo 2.2.7.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que:

“Ante la inconformidad del usuario respecto de la decisión que fija el monto de la indemnización o niega el reconocimiento de la misma, procede el recurso de reposición y, en subsidio, de apelación dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de dicha decisión y deberán ser tramitados y resueltos de conformidad con las reglas del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

En todo caso, el pago de la indemnización solicitada, en caso de ser procedente, debe hacerse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la presentación de dicha solicitud cuando no se hayan interpuesto recursos por parte del usuario. En caso de ser interpuestos los recursos, el pago de la indemnización debe hacerse dentro de los sesenta (60) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud”

Por último, el artículo 32 de la Ley 1369 de 2009, modificado por el artículo 79 de la Ley 1480 de 2011, define el procedimiento para el trámite de peticiones, quejas y recursos (PQR), y solicitudes de indemnizaciones. Al respecto el artículo establece:

“Los operadores postales deberán recibir y tramitar las peticiones, quejas y recursos (PQR) relacionadas con la prestación del servicio así como las solicitudes de indemnización y resolverlas de fondo dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo por parte del operador postal. Contra estas decisiones proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación. El recurso de apelación será atendido por la autoridad encargada de la protección de los usuarios y consumidores.

El recurso de reposición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su interposición. Este término podrá ampliarse por uno igual para la práctica de pruebas, de ser necesarias, previa motivación. Una vez resuelto el recurso de reposición, el operador tendrá un máximo de cinco (5) días hábiles para remitir el expediente a la autoridad competente para que resuelva el recurso de apelación, de ser procedente.

Transcurrido el término para resolver la petición, queja, recurso de reposición (PQR) o solicitud de indemnización sin que se hubiere resuelto de fondo y notificado dicha decisión, operará de pleno derecho el silencio administrativo positivo y se entenderá que la PQR o solicitud de indemnización ha sido resuelta en forma favorable al usuario, sin perjuicio de las sanciones a que haya lugar.

Siempre que el usuario presente ante el operador postal un recurso de reposición, este último deberá informarle en forma expresa y verificable el derecho que tiene a interponer el recurso de apelación en subsidio del de reposición, para que, en caso de que la respuesta al recurso de reposición sea desfavorable a sus pretensiones, la autoridad competente decida de fondo.”

En consecuencia, dado que en su comunicación manifiesta haber realizado ya la solicitud de indemnización, la normativa anteriormente citada establece que, en caso de no estar de acuerdo con la respuesta de su operador, puede proceder a formular recurso de reposición, que será atendido por el operador. En caso de que considere que la respuesta del operador siga siendo desfavorable, procede el subsidio de apelación como etapa en la que la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC- se pronuncie y falle respecto a su solicitud.

Finalmente, consideramos de su interés invitarle a consultar el link: www.crcom.gov.co/es/pagina/normatividad, donde podrá consultar las disposiciones regulatorias de la CRC.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a cualquier aclaración adicional que requiera.

Proyectado por: Jhan Pulido

Finalmente, le solicitamos amablemente se sirvan diligenciar la encuesta haciendo click en el siguiente enlace: [encuesta](#). La información es muy valiosa para la CRC ya que nos permite mejorar la calidad de nuestra atención.

NOTA: Este mensaje fue enviado por el sistema de Gestión Documental de la Comisión de Regulación de Comunicaciones . Por favor no intente responder a este mensaje, dado que este buzón de correo no es revisado por ningún funcionario de esta Entidad.

En caso de requerir información adicional, por favor acceda al siguiente [formulario](#).

Cordial saludo,



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Calle 59a Bis No. 5 - 53 Piso 9 Ed. Link Siete Sesenta

Código Postal: 110231

Bogotá - Colombia

Tel: +57-1-3198300

